

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.04

Информационные системы и сервисы туристской отрасли России

Учебный план: 2022-2023 43.03.02 ИБК Тех и орг внутр и въезд тур в Рос ОО №1-1-116.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация внутреннего и въездного туризма в России
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
8	УП	18	36	53,75	0,25	3	Зачет
	РПД	18	36	53,75	0,25	3	
Итого	УП	18	36	53,75	0,25	3	
	РПД	18	36	53,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2022

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат географических наук, Доцент

Воронцова Анна
Владиславовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области информационных систем и сервисов туристской отрасли России

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть процесс и способы автоматизации офиса туристского предприятия;
- оценить роль глобальных систем бронирования в дистрибуции и коммерции туристских услуг;
- дать характеристику систем автоматизации гостинично-ресторанного комплекса и туристского офиса;
- выработать у студентов практические навыки работы с современными программными продуктами и системами, используемыми на предприятиях туристской отрасли России.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Информационно-коммуникативные технологии в туризме

Информационные технологии

Организация туристской деятельности

Организация экскурсионной деятельности

Маркетинг в туризме

Технологии продаж в туристской индустрии

Технология организации обслуживания иностранных туристов

Производственная практика (технологическая практика)

Основы организации и технологии обслуживания в сфере внутреннего и въездного туризма

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1: Способен организовывать деятельность по реализации экскурсионных услуг
--

Знать: характеристику основных информационных систем и сервисов, используемых на предприятиях туристской отрасли в России
--

Уметь: осуществлять оперативный поиск и обработку информации в сфере организации внутреннего и въездного туризма с применением специализированного программного обеспечения.

Владеть: навыками применения специального программного обеспечения для поиска информации по турам, формированию туристского продукта и бронированию туристских услуг на территории России
--

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Автоматизация и системы бронирования и резервирования туристских услуг	8					О,З,Пр,Д
Тема 1. Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса. Автоматизация документооборота: системы электронного документооборота (СЭД). Практическое занятие: Сравнительная характеристика международных и российских СЭД.		2	2	4		
Тема 2. CRM системы для автоматизации офиса туроператора и турагента. Понятие CRM система, ее функционал, преимущества и недостатки. Сравнительная характеристика российских и международных систем автоматизации офиса туристского предприятия. Практические занятия: видео-обзоры работы в системах Само-Тур и Само-Турагент.		2	4	6	ИЛ	
Тема 3. Международные и российские системы бронирования и резервирования туристских услуг. Понятие и сущность GDS, история становления и развития систем бронирования и резервирования услуг. Функционал, преимущества и недостатки GDS, краткая характеристика основных GDS (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo, Сирена). Практическое занятие: Сравнительная характеристика международных и российских систем бронирования и резервирования туристских услуг.		2	2	4	ИЛ	

Тема 4. Краткий обучающий курс работы в глобальной системе бронирования и резервирования услуг Amadeus. Знакомство с интерфейсом системы и командами, необходимыми для работы в авиасегменте. Практические занятия: Кодирование и декодирование. Экран наличия мест, графика движения, расписаний. Уточнения к экрану наличия мест, команды изменения запросов. Обязательные и дополнительные элементы бронирования (PNR). Сегмент бронирования / продажи авиаперелета. Создания бронирований, внесение обязательных и дополнительных элементов. Модификация PNR. Аннуляция и удаление бронирования. Создание PNR-Split. Тарифы. Расчет стоимости забронированного перелета.	2	10	7,75		
Тема 5. Взаимодействие авиаперевозчиков и аэропортов. Инвенторные системы (CRS). Система контроля отправки пассажиров и багажа в аэропортах (Departure Control System). Практическое занятие: Инновационные информационные технологии авиации и аэропортов.		2	4	ГД	
Раздел 2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием					
Тема 6. Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Интеграция АСУ со смежными программно-аппаратными комплексами	2		4	ИЛ	
Тема 7. Общая характеристика АСУ: разработки международных и отечественных компаний. Opera Enterprise Solution: особенности использования на российском рынке. Практические занятия: Краткий обучающий курс работы в АСУ "Эдельвейс": заполнение карточки клиента, индивидуальные и групповые бронирования, выписка гостя и добавление в счет дополнительных услуг, шахматка, работа в модуле счета, бронирование мероприятия, ночной аудит.	2	8	8		ДЗ,З,Д
Тема 8. Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Практическое занятие: характеристика АСУ "Санаториум", СПК "Здравница".	2	2	4	ГД	
Раздел 3. Системы автоматизации предприятий питания					
Тема 9. Общая характеристика систем, используемых для автоматизации предприятий питания: «R-Keeper», «IikoChain», «1С-Парус», «Х-КАФЕ», «MICROS 3700» и др. Сравнительная характеристика российских и международных систем. Практические занятия: обучающие видео работы в системе «R-Keeper».	2	4	8	ИЛ	Пр,Э

Тема 10. Инновационные технологии на предприятиях ресторанного бизнеса. Инновационные технологии в зале ресторана (электронное меню, мобильные терминалы, виртуальная карта гостя, интеллектуальная система видеонаблюдения и др.). Электронные сервисы бронирования и мобильные приложения. Инновационные технологии кухни. Практическое занятие: Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях ресторанного бизнеса.		2	2	4	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	36	53,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		54,25		53,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-1	<ul style="list-style-type: none"> - перечисляет уровни и способы автоматизации офиса туристского предприятия; - ориентируется в зарубежных и российских системах электронного документооборота, выявляет их преимущества и недостатки; - характеризует программы автоматизации гостинично-ресторанного комплекса, офиса турагентов и туроператоров, с их помощью организует эффективную деятельность туристского предприятия; - ориентируется в интерфейсе и основных функциях глобальных систем бронирования и резервирования туристских услуг - делает сравнительный анализ российских и зарубежных систем, выявляет их преимущества и недостатки; - самостоятельно применяет специальное программное обеспечения для поиска информации по турам, формированию туристского продукта и бронированию туристских услуг; 	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Практико-ориентированные задания</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или незначительные ошибки.</p> <p>Обучающийся успешно прошел</p>	

Не зачтено	<p>Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).</p> <p>Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, выполнил менее 70% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.</p>	
------------	---	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 8	
1	Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса.
2	Автоматизация документооборота, ее преимущества и недостатки. Характеристика систем электронного документооборота.
3	Глобальные дистрибьютерские системы: определение, история возникновения и развития, основные структурные компоненты, функции, преимущества и недостатки.
4	Сравнительная характеристика глобальных систем бронирования Amadeus, Worldspan, Sabre, Galileo
5	Характеристика российской системы бронирования и резервирования услуг Сирена
6	Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Приведите примеры и дайте краткую характеристику отечественных и международных программ.
7	Характеристика АСУ "Opera Enterprise Solution", "Fidelio"
8	Характеристика АСУ "Эдельвейс".
9	Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Приведите примеры программ и дайте их краткую характеристику.
10	Дополнительные решения для автоматизации комплекса финансово-хозяйственной и операционной деятельности гостиничного предприятия. Приведите примеры российских и международных разработчиков, дайте краткую характеристику программ.
11	Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях туристской отрасли России.
12	Характеристика системы для автоматизации предприятий питания: «R-Keeper»
13	Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «1С-Парус»
14	Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «MICROS 3700».
15	Особенности программного и информационного обеспечения предприятий гостеприимства и питания в России.
16	Характеристика информационных систем менеджмента для туроператоров.
17	Характеристика информационных систем менеджмента для турагентов.
18	Влияние альянса глобальных систем бронирования и авиакомпаний на развитие туризма.
19	Инвенторные системы. Взаимодействие аэропортов и авиакомпаний.
20	Инновационные технологии аэропортов и авиации.
21	Понятие CRM система, ее функционал, преимущества и недостатки.

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Напишите название офисных технологий, направленных на обслуживание клиента _____.
2. Определите количество существующих уровней автоматизации предприятия
 - а) 4
 - б) 5
 - в) 6
 - г) 8
3. Определите от каких критериев зависит уровень автоматизации предприятия

- а) от количества клиентов;
- б) от оборота предприятия;
- в) от количества сотрудников;
- г) от объема предприятия

4. Организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации - _____

- а) СЭД б) АСУ в) CRM г) GDS

5. Найдите соответствия

- 1. СЭД 2. АСУ 3. GDS

- А) «Эдельвейс», «Fidelio»
- Б) «Amadeus», «Sabre»
- В) «Евфрат», «Сирена»
- Г) «Само-Турагент», «Эдельвейс»
- Д) «DIRECTUM», «Евфрат»

6. Первые системы резервирования Apollo фирмы United Airlines и Sabre фирмы American Airlines появились на рынке

- а) в 80-х гг. XX в. б) в 60-х гг. XX в. в) в 70-ых гг. XX в

7. Определите преимущества использования систем резервирования туристских услуг (GDS)

- а) быстрота и качество обслуживания;
- б) снижение себестоимости услуг;
- в) сокращение количества сотрудников;
- г) оптимизация загрузки самолетов;
- д) моментальное подтверждение бронирования;
- е) все вышеперечисленное.

8. В каком году была создана система бронирования Amadeus

- а) 1990 б) 1987 в) 1980 г) 1985

9. Какой GDS в октябре 1996 г. было создано виртуальное агентство Travelocity.com.

- а) Sabre б) Amadeus в) Worldspan

10. Впервые на российском рынке международные глобальные распределительные системы появились в

- а) 1990 б) 1994 в) 1998 г) 1985

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Составьте таблицу "Сравнительная характеристика отечественных и международных систем бронирования и резервирования услуг". В таблице необходимо указать:

- название системы бронирования и резервирования услуг, год и страну создания;
- модули системы;
- преимущества системы;
- недостатки системы.

2. Предложите для каждого примера предприятия гостеприимства или питания конкретную подходящую ему систему автоматизации.

- а) гостиница международной цепи, расположенная в Москве;
- б) крупная независимая гостиница, расположенная в Крыму;
- в) малый отель Санкт-Петербурга;
- г) хостел;
- д) ресторан высокой кухни, принадлежащий цепи;
- е) независимое кафе;
- ж) ресторан при гостинице.

3. Составьте рейтинг наиболее востребованных и популярных программных продуктов в сфере туризма в конкретном регионе мира. Регионы на выбор: Северная Америка, Южная Америка, Северо-Восточная Азия, Юго-Восточная Азия, Зарубежная Европа, Ближний восток, Россия.

4. Напишите алгоритм действий в АСУ "Эдельвейс" в следующих ситуациях:

- а) заселение гостя;
- б) бронирование мероприятия (научная конференция);
- в) выписка гостя и добавление в счет дополнительных услуг (заказ такси, услуги няни);
- г) осуществление ночного аудита;
- д) бронирование номеров для группы 16 человек.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☒ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Студент вытягивает один вопрос. Время, отводимое на подготовку к ответу – 15 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Есаулова, С. П.	Информационные технологии в туристической индустрии	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/80359.html
Воронцова А. В., Поночевный Д. А.	Информационное обеспечение гостиничных услуг	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020135
Воронцова А. В.	Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг	СПб.: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201982

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. <http://www.amadeus.ru/> Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus в России.
 2. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский союз туристической индустрии.
 3. <http://www.prohotelia.com/> — портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса.
 4. <http://www.horeca.ru/> - портал индустрии гостеприимства и питания.
 5. <http://www.hotelexecutive.ru> - «Современный отель» информационно-аналитический журнал индустрии гостеприимства.
 6. <https://edelweiss.edelink.ru/> - официальный сайт системы управления отелем Эдельвейс
- Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

Sell Connect учебный (Амадеус)

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду